

<実践報告> 新型コロナウイルス感染症（COVID-19）流行下におけるオンライン面接基礎トレーニング

著者	中島 道子, 斎藤 ひみこ, 大江 佐知子, 佐藤 寛
雑誌名	関西学院大学心理科学実践
巻	2
ページ	21-24
発行年	2021-03-31
URL	http://hdl.handle.net/10236/00029541

実践報告

新型コロナウイルス感染症（COVID-19） 流行下におけるオンライン面接基礎トレーニング

中島 道子*・斎藤ひみこ*・大江佐知子**・佐藤 寛***

抄録：本報告の目的は、大学院の実習科目「心理科学実践 K（心理実践実習）」で行われる対面形式が前提であった面接基礎トレーニングを、初めてオンライン形式で実施したことにより得られた教育上の知見を記録にとどめ、オンライン形式での心理面接実習の指導における利点や課題点を整理することである。オンラインビデオ会議システムの Zoom ミーティングを用いて、マイクロカウンセリングの技法を取り入れたロールプレイを行い、心理面接の基礎的技術を習得させるカウンセリングの実習を行った。教育的効果としては、基本的な心理面接のコミュニケーション技法を学ぶという点では対面での効果とほぼ同等と考えられたが、対面に比べて聴覚・視覚情報量が少ないことによる言語／非言語コミュニケーションでの工夫が必要となることが明らかとなった。一方で、非言語コミュニケーションの重要性をより意識することができた。

キーワード：新型コロナウイルス、心理実践実習、心理面接、オンライン実習

1. はじめに

日本では新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の流行に伴い、政府による緊急事態宣言が2020年4月7日から5月25日にかけて発出された。対象地域であった兵庫県からの休業要請を受け、関西学院大学では2020年度に予定されていた多くの授業科目がオンライン化されるに至った。公認心理師の養成を担う大学院の実習科目においてもこれは例外ではなく、図らずも極めて短い準備期間のうちにオンライン形式での実習指導への転換を行うこととなった。

本稿は2020年度の春学期に「心理科学実践 K（心理実践実習）」として行われた学内心理相談機関におけるオンライン面接基礎トレーニングについて報告するものである。上記のような緊急事態下で行われたため、本稿で紹介されている実習が急ごしらえのものであったことは否定できない。しかしながら、これまで対面形式が大前提であった面接基礎トレーニングを初めてオンライン形式で実施したことにより得られた教育上の知見を記録にとどめ、オンライン形式での心理面接実習の指導における利点や課題点を整理することには意義があると言える。通常の心理面接実習の代替手段としてのオンライン活用にとどまらず、将来的なオンライン形式での心理面接の普及も視野に入れた実習指導の実践知を集積するための

一助として、本稿を報告する。

2. 従来の面接基礎トレーニング

面接基礎トレーニングは、関西学院大学大学院文学研究科総合心理科学専攻心理科学領域において公認心理師を目指す大学院生の実習の一環として計画されたプログラムであり、大学院生が実習機関で参加する最初の実習となる。大学院博士課程前期課程1年生（以下、M1）の実習は、関西学院大学の学内心理相談機関である心理科学実践センター（以下、センター）や外部実習機関において実施される。面接基礎トレーニングではこれらの実習に先立ち、実習生としての態度や遵守すべき事項、実習記録や実習時間証明書等の記入方法の説明を受け、センターの施設見学をすることから始まる。面接基礎トレーニングの目的は、マイクロカウンセリングの技法を取り入れたロールプレイを通して、心理面接の基礎的技術を習得させることである。面接基礎トレーニングの実習期間は4月から開始され、週1回3時間を5回に渡って、センター内面接室で行われる。各回の実習の流れとしては、①1グループ（3～4名）に実習指導者が1名付き、大学院生は話し手・聞き手・観察者となり、10分間の心理面接を行い、その様子を面接室内設置の観察カメラで動画撮影し、②ロールプレイ終了後に話し手・聞き手・観察者がそれぞれ感想や意見を述べ、③撮影され

*関西学院大学文学部心理科学実践センター

**関西学院大学文学部

***関西学院大学文学部教授

た動画をグループ内で供覧しながら、実習指導者がコメントを行う。これを話し手・聞き手・観察者が順次交代して一巡する内容となっている。各グループでのロールプレイが終了した後は、全体での振り返りを行い、実習日誌とプロセスレコード（ロールプレイの逐語と所感の記録）を作成する。

参加した M1 は、ロールプレイを通して話し手や観察者を体験したり、実習指導者や他の M1 からコメントを受けたりすることで、聞き手としての自身の傾向や今後学ぶべき課題に気づくことができ、続く外部実習機関やセンターでケースを担当する実習に向けた学習への高い動機づけとなっている。

3. オンラインでの面接基礎トレーニングの実践

新型コロナウイルス感染症拡大のため、2020 年 4 月 7 日から 4 月 20 日まで大学院の講義科目が休講となり、実習を提供できない事態となった。4 月 21 日からは、対面での講義が中止となり、オンラインでの講義再開となった。面接基礎トレーニングでは、対面での実習の代替案として、オンラインビデオ会議システムの Zoom ミーティング（以下、Zoom）とチームコミュニケーションツールのアプリケーションである Slack を用いて実習を行った。

教育目標

センターにおける実習全体の教育目標は「心理に関する支援を要する者等に関する知識及び技能が実践できる」ことである。面接基礎トレーニングはセンターにおける実習の最初期を構成するプログラムであるが、「良好な人間関係を築くためのコミュニケーションができる」ようになることが教育目標として特に重視される。

方法

実習生は 7 名（M1）であり、3 名の実習指導者が実習生への指導を行った。センターを担当する実習担当教員 3 名が月 1 回以上行う通常の巡回に加えて、毎回の実習にも実習担当教員と実習助手が参加し、実習指導者と実習内容の調整を行った。実習指導者は実習の前日までに Zoom のミーティング ID とパスコードを設定し、Slack の「面接基礎トレーニング」チャンネルで参加する M1 に連絡した。オンライン面接基礎トレーニングは、週 1 回 3 時間（初回のみ 1 時間）の計 8 回行われ、1, 2 回目は実習の事前学習、3～8 回目は実習として行われた（Table 1）。各回の実習終了後の提出資料は、Slack に学生ごとの鍵付きチャンネルを設定し、提出させた。

1 回目では、事前に Zoom の使用方法の資料を Slack で配布した上で、参加学生の通信環境の確認を行った。

通信障害で Zoom ミーティングに入室できなかったり、音声が入らない／聞こえないなどの不具合が生じたりした際には、Slack の該当チャンネル内で実習指導者へメッセージを送るなどの Slack を併用する方法を説明した。

2 回目では、実習全般のオリエンテーションとオンライン面接基礎トレーニングの概要が説明された。オンライン面接基礎トレーニングは、1 グループ 3～4 名の 2 グループに分かれてロールプレイが行われ、各グループに実習指導者が 1～2 名付き指導を行った。当初、グループに分ける方法として、Zoom のブレイクアウトルームの使用を考えたが、Zoom に不慣れた学生への配慮や実習指導者の操作を簡便にするために、ロールプレイ実習が開始される 3 回目からは、実習の最初と最後に全体で集まるメインの Zoom ミーティング 1 つと、グループ別ロールプレイを行うサブの Zoom ミーティング 2 つ、計 3 つのミーティングルームを設定した。

3 回目では、実習指導者のこれまでの臨床経験の紹介が行われた後、事前学習の記録、実習日誌、プロセスレコードの記入方法の説明がなされた。その後、予め振り分けられたメンバーでグループに分かれ、ロールプレイ用の各 Zoom ミーティングに入室し直した。ロールプレイでは、M1 は話し手・聞き手・観察者となり、5 分間ずつの心理面接を行い、その様子を実習指導者がパソコンの画面録画機能を使って動画撮影した。この回は、オンラインでの心理面接の状況に慣れることと、実習指導者が Zoom の操作に慣れることを目的にしたため、クライアント（以下、CI）役の設定と習得目標の心理面接技法の指定はなされなかった。ロールプレイ終了後は話し手・聞き手・観察者がそれぞれ感想や意見を述べ、実習指導者は撮影した動画をグループ内で Zoom の画面共有機能を使って供覧しながら、コメントを行った。なお、Zoom にも録画機能はあるが、ロールプレイ終了直後に画面共有をするには、一旦、Zoom を終了しなければデータがダウンロードされないことと、ダウンロードに時間がかかるために、パソコンに搭載されている画面録画機能を使用することにした。録画されたデータは、実習終了後、速やかに削除された。

4 回目から 7 回目では、①担当教員から習得目標とされる心理面接技法の説明がなされた後、②各 Zoom ミーティングに分かれて、M1 は話し手・聞き手・観察者となり、10 分間の心理面接を行い、その様子を実習指導者がパソコンの画面録画機能を使って動画撮影し、③ロールプレイ終了後に話し手・聞き手・観察者がそれぞれ感想や意見を述べ、④撮影された動画を画面共有機能で供覧しながら実習指導者がコメントを行う、という流れを話し手・聞き手・観察者が交代して一巡する内容で実施された。各グループでのロールプレイが終了した

Table 1 オンライン面接基礎トレーニングの実施日時と内容

実習実施日時	内容
1 回目 (4/27) 10:00～11:00	通信環境の確認を兼ねたオリエンテーション（事前学習） ・Zoom の使用確認 ・Slack の使用確認 ・自己紹介
2 回目 (5/11) 9:00～12:00	実習内容の概要説明（事前学習） ・心理実践実習の概要 ・心理科学実践の実習心得 ・心理科学実践センターにおける実習の概要 ・実習要綱の説明 ・Zoom ブレイクアウトルームの練習
3 回目 (5/18) 9:00～12:00	ロールプレイ①（実習） ・実習指導者／実習助手の職歴紹介 ・事前学習記録、実習日誌、プロセスレコードの作成の説明 ・各ミーティングルームに分かれて各 5 分間のロールプレイ（CI 設定と技法指定なし）
4 回目 (5/25) 9:00～12:00	ロールプレイ②～⑤（実習） ・実習目標（習得技法）の説明 ・各ミーティングルームに分かれて各 10 分間のロールプレイ（CI 設定と習得技法の指定あり）
5 回目 (6/4)	・メインルームにて全体での振り返り
6 回目 (6/11)	・プロセスレコードと実習日誌の作成
7 回目 (6/18) 15:00～18:00	
8 回目 (6/25) 15:00～18:00	面接基礎トレーニングの振り返り・リスク対応講義（実習） ・参加学生による実習の振り返り ・実習指導者からのコメント ・リスクマネジメント講義 ・講義への質疑応答 ・実習日誌の作成

後は、全員で集まる Zoom ミーティングに入室し直し、全体での振り返りを行い、実習日誌とプロセスレコードを作成した。なお、ロールプレイの CI 役の設定は、全体での振り返りの際、次回の CI 役の設定内容について担当教員から伝えられた。

8 回目では、5 回分のオンラインでのロールプレイの振り返りを全体で行った。続いて、実習担当教員と実習指導者からリスクマネジメント講義として、自殺リスクのアセスメントと面接中の CI からの質問や発言でカウンセラーが対応に困る事例について講義が行われた。この講義の目的は、面接基礎トレーニング後の実習である、総合心理科学の学部 1 年生を CI 役とした模擬的な心理面接「フレッシュマンカウンセリング（以下、FC）」を想定し、M1 が FC の事前学習をできるようにするためである。

4. 結 果

オンライン面接基礎トレーニングは、1～2 回目に Zoom の接続で不具合が生じる参加学生がいたものの、ロールプレイが始まってから支障をきたすことはなかった。接続の不具合が生じた際、Slack といった Zoom 以外で速やかに連絡を取りあえるツールを併用することが対処を行う上で有効であった。Slack は、個別にやり取りができるダイレクトメッセージ機能に加え、当該チャンネルの設定により、チャンネル登録者全員でメッセージを共有できるため、不具合状況の共有や助言を全員で行うことができ、不具合が生じた際や操作に不慣れな学

生に対して技術的・心理的な面での丁寧なサポートが可能であった。

ロールプレイでは、実際のオンライン心理面接を想定し、話し手と聞き手は、画面をスピーカービューの設定にした。ロールプレイ開始時、聞き手以外はビデオをオフにした状態で、話し手がビデオをオンにすることで、心理面接の Zoom ミーティングへ入室すると仮定した。実習開始当初は、心理面接の導入の挨拶である音声や映像状態などの接続確認やメモの承諾を得ることから始められる学生もいれば、どのようにオンラインの心理面接を切り出したらいかが戸惑う学生もおり様々だったが、回を重ねるにつれて、全員がスムーズにオンラインでの心理面接を開始できるようになった。

オンライン心理面接の非言語コミュニケーションの特徴としては、聴覚・視覚情報の限界が挙げられる。画面の解像度によって話し手・聞き手の微細な仕草や表情の読み取りに影響し、合視についてもカメラの位置に依存し、話し手・聞き手の心理的変化の読み取りを難しくさせた。オンライン心理面接の最中に自身の態度を視覚的に確認できるため、学生によっては、聞き手として相槌動作を普段より大きくしたり、相槌の発声を意識する者もいた。一方、自身の映り方の客観視まで至らず、画面に肩より上しか映らず手元が見えない中、面接内容のメモを取るために、顔が下に向きがちに映る学生もいた。ロールプレイ終了後、グループのメンバーや実習指導者から口頭でフィードバックを受けたり、撮影された動画を観たりすることで非言語コミュニケーションの自身の

傾向に気づくことができた。

5. 考 察

オンライン面接基礎トレーニングを体験する学生はもとより、実習を提供する実習担当教員、実習指導者、実習助手もオンラインでの心理面接のトレーニングは初めてであったが、実習としてオンラインを活用した場合の効果や留意点について、気づいたことを以下に述べる。

心理面接としての聞き手・話し手のコミュニケーションに関しては、基本的な応答や態度での違和感はなく、ロールプレイ後の意見交換もスムーズに行うことができた。言語／非言語コミュニケーションの特徴として、言語面では話し手が発言の語尾を曖昧にしたり沈黙したりすると、そこから意図を読み取ることは対面よりも難しく、双方が戸惑う場面があったため、はっきりとした言語でのやり取りを意識することや、沈黙の程度によっては通信環境の確認や話し手の受けとめ方を確認する必要があった。非言語面では、合視がカメラの位置に依存するため、視線による話し手の心理的变化が読み取りにくく、聞き手も視線による傾聴態度や心理的メッセージを伝えにくい。聞き手は視線の位置に注意が必要となった。相槌動作は、大きく行わないと静止画様になることもあったため、聞き手が共感的な態度を話し手に伝える工夫を意識することで、共感の重要性を具体的に理解し、実感できた。対面に比べて情報量が少ないというこ

とが、逆に非言語コミュニケーションの重要性を意識できたと考える。

教育的効果としては、基本的な心理面接のコミュニケーション技法を学ぶ点で、対面での効果とほぼ同等と考える。対面では、言語コミュニケーションの内容を中心にフィードバックされることが多いが、オンラインだと観察者、実習指導者が話し手・聞き手と同じ視点でロールプレイを観察できるため、非言語コミュニケーションの在り方をより詳細に指導することが可能であった。一方で、観察者の学生は、ロールプレイ中はビデオをオフにしているため、どのような態度でロールプレイを観察しているかを把握できず、振り返りの際もグループとしての一体感を感じにくかった。

オンライン実習の留意点としては、事前準備としての通信環境の確認や接続が不安定になった際の連絡方法の共有を行い、通信の技術的な不安を解消しておく必要が挙げられる。また、実習担当教員、実習指導者は実習中の参加学生の行動把握のために、一時的な退席のルール作りなどを予め行うなどして、場を共有するための工夫も要るだろう。

今後、新型コロナウイルス感染症の流行が収束した後も、実践としてオンラインでの心理面接が発展していく可能性は十分にあるため、大学院生の実習としてオンライン心理面接のトレーニングを取り入れることは有効と考える。